

酒店管理暗访 ——神秘顾客

随着旅游业的高速发展,酒店的服务质量对其生存和发展都起了重要作用,消费者感受一家酒店的服务好坏就是通过消费来感受,酒店服务人员常常独立面对顾客服务,其工作质量会影响到顾客对于酒店的评价。照顾好客人并不只意味着提供优质的服务,更要优先确保他们的安全和健康,任何与管理客户信息隐私、食物、水、空气污染或基础设施的有关问题都将影响公司及其运行。

Leverage作为国家认监委认可的服务认证机构,具有丰富的经验和资质为您提供服务,并出具认证证书;我们的神秘顾客暗访服务可以多维度调查获取酒店的客观评价,对提高酒店服务质量起到很大的作用。神秘顾客暗访服务以普通顾客到访,或以匿名神秘检查的形式执行。我们的审核员将对您的酒店进行彻底审查,对每处细节进行考量,并做出公正评估,随后与专家合作,为您的团队提供有意义的建议与行动计划。我们更乐于依据您的需求,进行定制化的专项服务,更好的保障您的需求及权益。



■ LVG 调查维度



■ 神秘顾客暗访的作用

- 帮助品牌方真实了解旗下连锁酒店的经营情况,规避合规风险;
- 帮助酒店了解其服务过程的真实状况,并对酒店软硬件的每个环节进行客观评价,发现其中存在的问题,并加以改进,达到提升酒店服务质量的目标;
- 以较少的时间和金钱投入,实现提升服务品质的更高产出;
- 改善客户体验与品牌声誉;
- 定期的追踪,可以让员工受到间接性的激励,在任何时候都能提供更高水平的服务。

■ 英国

Tel: +44 7907 064581
地址: 英格兰北安普顿郡达文垂皇家橡树商业区远景路 6 号
E-mail: info@leveragelimited.com

■ 上海

Tel: +86 21 64067720
地址: 闵行区恒南路 1328 号派拉蒙中心 2 号楼 M02 室
E-mail: cs@leveragelimited.com

■ 香港

Tel: +852 30696906
地址: 香港九龙旺角弥敦道 610 号荷李活商业中心 1318-19 室
E-mail: bruce.lau@leveragelimited.com

■ 深圳

Tel: +86 755 84862951
地址: 广东省深圳市龙岗区坂田街道三鼎电商大厦 515 室
E-mail: cs_qd@leveragelimited.com

■ 青岛

Tel: +86 17685875652
地址: 山东省青岛市北区吴兴路 139 号中铁青岛广场 A 座 1411 室
E-mail: cs_qd@leveragelimited.com

■ 海南

Tel: +86 17898825659
地址: 海南省万宁市万安大道 365 号
E-mail: cs@leveragelimited.com

巴基斯坦 | 印度 | 斯里兰卡 | 孟加拉 | 缅甸 | 泰国 | 柬埔寨 | 越南 | 马来西亚 | 新加坡 | 印度尼西亚 | 菲律宾 | 香港 | 澳门 | 台湾 | 日本 | 韩国 | 英国 | 法国 | 意大利 | 土耳其 | 埃及 | 美国 | 加拿大 | 澳大利亚